

ANALISIS PENGUKURAN PENCAPAIAN SERVICE LEVEL

**Studi Kasus Call Center Telkomsel
Di PT Infomedia Nusantara Bandung
Bulan September – November 2010**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Pasca Sarjana Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen

Disusun Oleh :

Indra Wahyuningsih

E080241018



**SEKOLAH PASCA SARJANA
INSTITUT MANAJEMEN TELKOM
BANDUNG
2011**

PENGESAHAN

ANALISIS PENGUKURAN PENCAPAIAN SERVICE LEVEL

Studi kasus call center Telkomsel

DI PT INFOMEDIA NUSANTARA BANDUNG

Bulan September – November 2010

Disusun oleh :

Nama : Indra Wahyuningsih

NPM : E080241018

Program : MM EKSEKUTIF 24

Bandung, April 2011

Disetujui untuk Diajukan ke Sidang Tesis
Pasca Sarjana Magister Manajemen
Institut Manajemen Telkom

Pembimbing

Drs. Palti MT Sitorus, MM